Эта книга принадлежит

Контакты владельца

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Эту книгу хорошо дополняют:

Повышение эффективности интернет-рекламы
Тим Эш

Добавьте в корзину
Брайан и Джеффри Айзенберг

Эффективный маркетинг в Интернете
Ларри Вебер

Эра Фейсбук
Клара Ших

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Андрей Албитов

Facebook

Как найти 100 000 друзей для вашего бизнеса бесплатно

Практический опыт команды,
создавшей две группы по 100 000 друзей
на русском (за 96 дней!) и английском языках!

3-е издание, дополненное

Издательство «Манн, Иванов и Фербер»
Москва, 2013

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

УДК 339.138:004.738.5
ББК 65.290-2
А45

Издано с разрешения автора

Албитов, А. В.

А45 Facebook: как найти 100 000 друзей для вашего бизнеса бесплатно / Андрей Албитов. — 3-е изд. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2012. — 184 с.

ISBN 978-5-91657-300-8

Очень мало людей понимают, как правильно использовать для бизнеса социальные сети. Между тем это мощный и практически бесплатный инструмент, позволяющий собрать вокруг компании сотни тысяч друзей и получать в месяц до миллиона контактов с реальными и потенциальными клиентами. Потребуется лишь немного времени на создание страницы компании в Facebook и «Вконтакте», дисциплинированность в поддержке коммуникации с ее посетителями и выполнение ряда рекомендаций, которые вы и найдете в этом издании. Автор уже «наступил на грабли» за вас и расскажет об ошибках и удачных решениях.
Эта книга будет наиболее полезной для маркетологов, PR-специалистов, предпринимателей. А также для тех, кто хочет понять, как социальные сети помогают бизнесу.

УДК 339.138:004.738.5
ББК 65.290-2

Все права защищены.
Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

VEGAS LEX

© Албитов А. В., 2011
© Албитов А. В., с изменениями, 2012
© Оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2013

ISBN 978-5-91657-300-8

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Оглавление

От автора ... 10
Предисловие к третьему изданию ... 13
Как читать эту книгу? ... 17

Часть 1. Как добыть 100 000 друзей?
Практический опыт ... 21
Как добыть 100 000 друзей? Практический опыт ... 22
Facebook, «Вконтакте», «Одноклассники»? ... 25
Зачем компании нужны друзья на Facebook? ... 29
Сколько надо времени? ... 38
Сколько надо денег? ... 41
Как конвертировать посетителей сайта в друзей ... 44
Как конвертировать скачивания файлов в друзей ... 54
Где расставлять блоки «Мне нравится!» ... 60
Конкурсы и викторины: «Приведи друга!» ... 70
Не хватает скорости? ... 81
Контрольный список ... 84
Часть 2.
Как дружить со 100 000 друзей?
Ответы на вопросы ... 91
Когда публиковать сообщения? ... 94
Как часто публиковать сообщения? ... 99
Что делать с негативными отзывами? ... 102
Как попасть в ленты новостей Facebook ... 107

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Насколько быстро
нужно отвечать? 110
А если они уходят? 115
Как побуждать к действиям? 118
Как продавать через Facebook? 121
На каком языке писать сообщения? 125
Что нужно друзьям? 128
Что надо публиковать? 131
New Как оценить эффективность работы в социальных сетях? 135
Бесплатны ли социальные сети? 143
Кому не нужны социальные сети? 147
Что делать, если ваш сайт никто не посещает? 149
100 000 друзей — это много или мало? 152
Послесловие 154
Приложение 1. Полезные ссылки 156
Приложение 2. Facebook. Краткая справка 158
Благодарности 159
Об авторе 161

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Посвящается моему отцу — Владимиру Албитову.
Папа, спасибо за все!

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

От автора

Свой аккаунт на Facebook я завел летом 2010 года (а эту книгу написал весной 2011-го). Facebook довольно поздно пришел в Россию — я к тому времени уже был одним из первых пользователей российских сетей «Вконтакте» и «Одноклассники» (ныне обе имеют более 50 миллионов пользователей) и успел решить, что социальные сети мне не интересны.

В Facebook я зарегистрировался исключительно из любопытства — про него столько написано, а ну-ка посмотрим, что тут такого интересного? Оказалось, что на Facebook уже «засветились» многие мои знакомые, есть своя лента новостей от друзей (в «Вконтакте» она тоже есть, но так расположена, что я ее никогда не видел!). И понеслось! Facebook стал одной из моих любимых страниц в Интернете.

А уже через несколько месяцев наша компания решила использовать Facebook в своей бизнес-деятельности. Здесь я убедился, что очень мало людей реально знают, что и как надо делать. И решил написать книгу, которая, как мне кажется, поможет любой компании — неважно, большой или маленькой, некоммерческой группе, организации. Потому что **я описываю методы, которые не требуют вложения денег**.

У моей книги есть одна важная особенность: она написана практиком. **Я вместе с коллегами создал две группы,**

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

каждая из которых быстро набрала более 100 000 друзей! И это настоящие друзья, которым интересны продукты наших компаний.

Вы можете зайти на Facebook и легко проверить число участников этих групп:

— www.facebook.com/hamstersoftware — международная группа, посвященная программам компании HamsterSoft. Это стартап, одним из основателей которого я являюсь. В группе участвуют люди из многих стран, она ведется на английском языке (иногда присутствуют сообщения на испанском и других);

— www.facebook.com/ESETNOD32Russia — группа друзей антивируса ESET NOD32 в России, ведется на русском языке. Хотя в ней и участвуют люди из более чем 30 стран, но все они общаются по-русски. Группа зарегистрирована 21 января 2011 года и уже через 44 дня стала самой популярной русскоязычной группой среди компаний в Facebook, а через 96 дней число друзей перевалило за 100 000 (рис. 1).

Рис. 1. График роста группы ESET NOD32 Russia до 100 000 друзей менее чем за 100 дней, http://monitor.wildfireapp.com



Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Итак, вы готовы узнать самую большую тайну — как собрать в группу 100 000 друзей? Тогда поехали!

P. S. Facebook, как и Интернет в целом, — очень динамичная среда. Каждую секунду здесь происходит что-то новое (например, за время, пока вы прочитаете лишь одну страницу этой книги, в Facebook зарегистрируются более 500 новых членов). Меняются скорости, форматы, дизайны, технологии, браузеры и так далее. Что-то наверняка изменится и за то время, пока эта книга дойдет до вас. Но мой рассказ — о принципах построения и ведения групп, не подверженных быстрым изменениям.

Эта книга *не* о программировании. Хотя ее могут почитать и программисты ☺

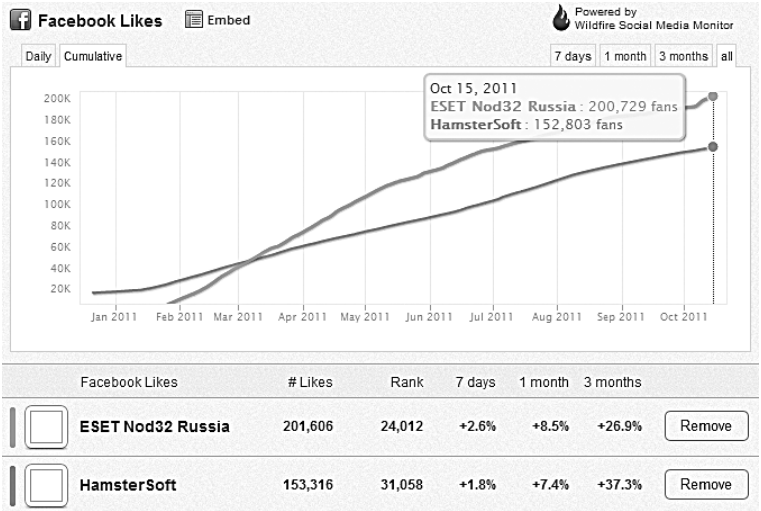
Буду рад прочитать ваше мнение о книге — пишите: albitov@gmail.com.

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Предисловие к третьему изданию

26 апреля 2011 года, когда я закончил рукопись этой книги, группа ESET Nod32 Russia на Facebook достигла 100-тысячного рубежа (рис. 2). Сейчас, в сентябре 2012 года, когда готовится третье издание, эта группа переходит 250-тысячную отметку, а HamsterSoft превысила 200-тысячную! О чем это говорит? Что технологии верны и продолжают работать!

Рис. 2. График роста групп ESET Nod32 Russia и HamsterSoft на Facebook



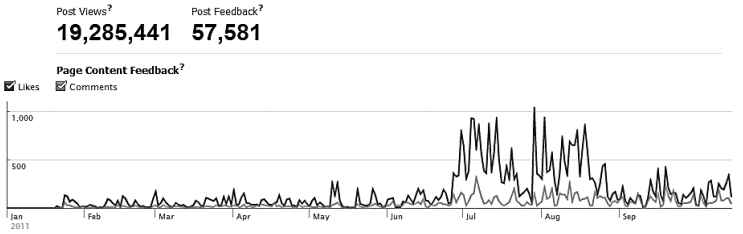
Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Когда мы стремительно приближались к 100 000, многие «эксперты» называли нас мошенниками: дескать, мы используем ненастоящих друзей. Они не подумали, что, если бы мы создавали фальшивых друзей, Facebook бы это заметил и заблокировал страницу.

После выхода этой книги стало понятно, что и друзья у нас настоящие, и примененные нами техники можно повторить. Тогда «эксперты» стали говорить: мол, ну да, друзья настоящие, но плохие, не читают новости, не комментируют…

По статистике Facebook примерно за девять месяцев с момента создания страницы ESET Nod32 Russia более 100 000 человек хотя бы раз в месяц видят наши новости как минимум один раз (это могут быть и не друзья). Общее число просмотров новостей превышает 19 000 000, в среднем — 75 000 в сутки! Наши друзья написали более 57 000 комментариев к новостям или сделали «лайков» к ним (в среднем это 225 комментариев или «лайков» в сутки). Кстати, рост начиная с июня, отмеченный на графике, обусловлен тем, что именно тогда в нашей компании появился штатный сотрудник, который отвечает за работу с социальными сетями (рис. 3).

Рис. 3. Статистика просмотров и отзывов на новости страницы ESET Nod32 Russia с конца января по начало октября 2011 года



Первый тираж этой книги раскупили примерно за три месяца. Я получил десятки отзывов. Одни писали, что кни-

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

га слишком маленькая и надо бы больше примеров, другие — что слишком длинная, надо бы покороче. Кому-то понравилось, кому-то не очень. Это нормально, моя книга не 100 долларов, чтобы всем нравиться. И все же я решил дописать несколько глав, ответить на вопросы, которые в прежней редакции не были затронуты.

Некоторые, прочтя главу «Зачем компании нужны друзья на Facebook?», решили, что соцсети нужны всем без исключения. Это не так. Не всем нужен автобус, кому-то достаточно автомобиля. Подробнее об этом идет речь в новой главе «*Кому не нужны социальные сети?*»

Других читателей, особенно из рекламных агентств, покоробило слово «бесплатно». Они напомнили мне о расходах на электричество ☺ и рабочем времени. Так появилась глава «*Бесплатны ли социальные сети?*». Сразу оговорюсь: нельзя создать 100 000 друзей, не вложив время, ресурсы (посетителей сайта), уникальную идею или хотя бы деньги. Я не алхимик, не шаман и не расскажу, как, не имея ничего, за неделю найти вагон друзей для вашей компании.

Книги вроде «Как построить дачу своими руками» или «Как сшить юбку самой» действительно могут научить вас строить или шить, но подразумевается, что бревна или ткань у вас уже есть. Невозможно соткать юбку из воздуха, друзья на Facebook тоже не появятся просто так.

Чаще всего звучал вопрос «*Что делать, если сайт никто не посещает*». Теперь в книге есть ответ и на него.

О деньгах. Конечно, всем интересно продавать через Facebook, тогда легче понять эффективность работы. Но деньги, продажи не всегда напрямую связаны с соцсетью. Например, для русского офиса ESET (производитель антивирусов) продажи через соцсеть были небольшие: несколько тысяч долларов, если не стимулировать продажи, и чуть более 10 000 долларов, если время от времени вставлять ссылки в новости. При этом по определенным

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

причинам компания не дает скидок и имеет ограниченный ассортимент. Это затрудняет продажи через социальную сеть.

Однако, пытаясь добыть больше друзей на Facebook, мы придумали новые способы работы с трафиком на сайте. Менеджеры сделали логичный вывод, что приемы работы с соцсетью будут действенны и для интернет-магазина. В результате объем продаж в интернет-магазине вырос на 40 000 долларов в месяц и продолжает расти! За 12 месяцев прирост составит более 500 000 долларов. Любопытно, что решение пришло в голову людям, которые первоначально скептически относились к Facebook. Деньги могут «лежать» рядом с соцсетью, и надо искать варианты.

Наконец, должен сообщить, что перевел книгу на английский язык и буду с нетерпением ждать отзывов иностранных читателей. Интересно, какие вопросы будут у них? Если у вас тоже остались вопросы, вы можете написать мне: albitov@gmail.com.

Удачи!

Сентябрь 2012 года

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Как читать эту книгу?

Я постарался написать эту книгу максимально простым языком. Тем не менее она предполагает, что вы уже кое-что знаете о Facebook, «Вконтакте», у вас уже есть своя страничка хотя бы в одной социальной сети и вы знакомы с базовыми понятиями — «стена» (англ. wall), «лайкать» (англ. like), «френды» (англ. friends) и прочее.

Если какие-то слова все-таки будут вам неизвестны, не поленитесь открыть Яндекс или Google и найти соответствующие определения. Тогда вам будет проще понять, о чем идет речь.

Чтобы избежать непонимания, сразу остановлюсь на некоторых моментах. В этой книге встречаются синонимы — френд, друг, фанат (фан). Часто подразумевается, что пользователь уже является вашим «другом», то есть вступил в вашу группу на Facebook.

В различных социальных сетях есть свои особенности, и их члены могут по-разному трактовать понятия «страница», «группа», «сообщества». Иногда это обусловлено техническими различиями, скажем, ограничениями на какие-то функции: в группе что-то можно, а на странице — нельзя. Например, группа может быть закрытой, ее видят только члены группы. А страница всегда публичная. **Понятие «Страница» основное, мы говорим о ней**. Важные различия этих понятий указаны в таблице ниже.

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Но постепенно эти понятия объединяются. В данной книге они синонимы. Например, страница на Facebook объединяет группу людей со схожими интересами, будь то фанаты музыкальной группы (Pink Floyd), фильма («Аватар»), некоммерческой организации («Красный Крест»), города (Нью-Йорк), компании (IBM), продукта (iPhone) и другое.

Личная страница на Facebook (Private Page)	**Страницы на Facebook (Pages)**	**Группы на Facebook (Groups)**
Лимит на 5000 друзей. Владелец — реальный человек. Личный профиль человека	Подходят для долгосрочных проектов, например компаний, сайтов известных людей. Есть статистика. Можно ставить приложения. Можно получить красивый адрес страницы www.facebook.com/ИМЯ_КОМПАНИИ/ Страницы индексируются поисковиками, доступны для незарегистрированных пользователей	Могут быть открытыми, закрытыми, секретными. Неограниченное число членов. Подходят для общения с группой друзей, единомышленников

Чтобы вступить в группу, надо нажать кнопку «Мне нравится» (в английском варианте Like, то есть «залайкать», «лайкнуть», «зафрендить»). Нажать ее можно на Facebook или на веб-сайте компании. После этого считается, что человек вступил в группу (данный факт отражается в его личной информации). Он будет получать сообщения из группы, уведомления о добавлении фото, видео и так далее. Но, конечно, не факт, что он все их просмотрит или прочтет, ведь таких сообщений у него могут быть сотни, а то и тысячи, или же он вообще редко заходит в социальную сеть. Член группы может в любой момент выйти из нее.

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Лента новостей (News Feed) — это страница, которую человек обычно видит, когда заходит в социальную сеть («логинится»). На ней указываются новости от друзей — обновления их статусов, фотографий, видео, комментарии и так далее. «Стена» (wall) выводит только ваши сообщения, на нее можно попасть, если кликнуть на «Профиль». Там также будут указаны ваши друзья, интересы и прочее, если вы не закрыли эту информацию настройками приватности (безопасности).

Если у вас есть вопросы по функциям (что возможно, а что нет, что как работает), посмотрите раздел «Помощь» в правом нижнем углу Facebook. Он хорошо русифицирован. На сайте Vkontakte.ru этот раздел называется «Техподдержка».

Ну а если у вас еще нет страницы на Facebook — самое время ее завести. Просто покликайте на все ссылки и посмотрите, что будет. Вам понадобится менее получаса, чтобы во всем разобраться.

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа



Почитать описание, рецензии и купить на сайте

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

Mifbooks Mifbooks Mifbooks

издательство
МАНН, ИВАНОВ И ФЕРБЕР
Максимально полезные книги